

LA QUALIFICAZIONE DELL'INSTALLATORE NEL SETTORE ARREDAMENTO

"Una bella cucina montata male perde il suo valore!" così recita uno spot pubblicitario sentito spesso in televisione. In effetti è opinione ampiamente condivisa che anche nel settore arredamento la corretta esecuzione dei lavori di montaggio, installazione e posatura è spesso la chiave per il pieno raggiungimento delle soddisfazioni del cliente finale. Le cronache riportano spesso di contenziosi tra consumatori e Aziende, che vertono non tanto sugli aspetti tecnici o prestazionali del prodotto, quanto proprio su montaggi o installazioni male eseguite, al punto da compromettere anche l'utilizzo vero e proprio del prodotto. Il caso più classico è proprio quello delle cucine componibili o degli armadi guardaroba: prodotti già complessi di per sé, ma per i quali il buon esito finale è legato spesso proprio al corretto lavoro di installazione e montaggio. Altro caso significativo è quello della posa in opera di parquet in legno o di porte e serramenti, per i quali non è raro che i contenziosi tra consumatori e Aziende finiscano addirittura davanti al Giudice.

L'attività di installazione o posatura è inoltre spesso ulteriormente complicata dalla necessità di dover tener conto delle caratteristiche ed eventuali imperfezioni dell'ambiente nel quale viene posizionato il prodotto: una parete non perfettamente a piombo, o un pavimento con un livello di umidità eccessivo; in questi casi la preparazione e competenza di chi effettua il montaggio fanno la differenza tra un lavoro ben fatto e un prodotto difettoso.

Vantaggi per tutti

Dopo aver affrontato il problema della qualificazione delle Aziende (ISO 9001 e ISO 14001) e dei prodotti (attualmente ICILA dispone di circa 10 schemi di prodotto, tra cui anche la Cucina Sicura e di Alta Qualità), riteniamo importante poter fornire al settore legno-arredamento anche questo nuovo servizio, convinti che la possibilità di una qualifica del personale da parte di una terza parte indipendente possa costituire un vantaggio e un progresso per tutto il mercato:

- Per i produttori la possibilità di identificare facilmente gli operatori di installazione la cui preparazione sia stata verificata da una terza parte indipendente
- Per i professionisti della posatura e montaggio il vantaggio di potersi qualificare oggettivamente nei confronti del mercato
- Per il mercato la possibilità di identificare subito gli installatori e i montatori verificati e preparati. Il consumatore, rivolgendosi ad un installatore certificato, saprà di affidarsi ad un professionista la cui preparazione e professionalità è stata accertata da un organismo di certificazione indipendente.

Che cos'è

La qualificazione del personale consiste nella valutazione delle competenze professionali del candidato che, dopo un percorso formativo di durata variabile in base alla tipologia di profilo, affronta un esame per verificare di aver recepito le nozioni e le capacità minime richieste dallo standard.

Ciò che la rende differente da un normale corso di formazione è:

1. l'esistenza di uno standard di riferimento in base al quale valutare i candidati e la loro abilità tecnica e professionale
2. la presenza di un Organismo di certificazione che garantisca l'imparzialità della valutazione
3. la possibilità di accedere ad un registro di personale qualificato tenuto da un Organismo di certificazione

Cosa manca

Come detto la qualificazione delle figure professionali deve passare attraverso la definizione di norme o standard di riferimento in base alle quali giudicare se il candidato possiede o meno le competenze e le capacità richieste. In ambito di ISO 9001, ad esempio, i valutatori che verificano le Aziende per conto di ICILA devono dimostrare le proprie competenze in

relazione ai requisiti contenuti in un'apposita norma (UNI EN ISO 19011), che contiene i requisiti e le modalità in base alle quali i valutatori devono effettuare il proprio lavoro quando esaminano le Aziende.

Nel settore arredamento le modalità di montaggio di mobili, posatura di parquet o serramenti, o altre attività simili non sono ancora codificate in norme o standard, per cui gli operatori seguono in genere consuetudini consolidate dall'esperienza, ed eventuali contestazioni non possono che basarsi su pareri di periti ed esperti del settore.

Come procedere

La prima cosa da fare per arrivare alla possibilità di qualificare il personale è quindi lo sviluppo degli standard per ogni specifica attività di montaggio o installazione, che indichi quali siano le operazioni e le modalità che l'operatore deve seguire per effettuare correttamente il lavoro. Ad esempio lo standard per il montaggio delle cucine componibili potrebbe contenere:

- come valutare l'ambiente dove posizionare il mobile prima del montaggio
- cosa fare in caso di problemi derivanti da imperfezioni di muri/pavimenti
- quali documenti utilizzare per pianificare il montaggio
- come disporre gli elementi per il montaggio
- quali utensili utilizzare
- come effettuare il montaggio per le diverse tipologie di mobili
- come effettuare le regolazioni
- come effettuare il montaggio di elettrodomestici, apparecchi da illuminazione, impianti a gas e lavandini
- quali verifiche effettuare per valutare se il montaggio è stato eseguito correttamente
- come comunicare al cliente il buon esito del lavoro

Lo stesso schema potrà essere applicato, con le opportune modifiche e integrazioni a tutte le altre attività di montaggio, ad esempio l'installazione di porte e serramenti, o la posa in opera di parquet.

Conclusioni

Come visto il settore dell'arredamento si trova in ritardo rispetto alla definizione degli standard normativi minimi, sulla cui base sia possibile misurare la bontà del lavoro di installazione, posa e montaggio. Per colmare questa lacuna ICILA ha da tempo avviato i contatti con alcune Associazioni di categoria che si sono dimostrate interessate alla possibilità di qualificare il personale addetto alle attività di montaggio e installazione. Il primo passo di questa nuova sfida sarà dunque la definizione, insieme anche alle Aziende più rappresentative del settore, degli standard di riferimento. Una volta raggiunto questo obiettivo potremo offrire al settore un nuovo servizio per una nuova figura professionale: quella dell'installatore o del posatore qualificato.

Per informazioni: Francesco Ragazzini 039-465239